

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



### FACULTAD DE INGENIERIA PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL BOGOTÁ D.C.

**AÑO DE ELABORACIÓN:** 2016

**TÍTULO:** indicadores de gestión para aplicar en la EAB-ESP 2015

**AUTOR (ES):** Bustos Douglas

**DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):** Torres Jesús

**MODALIDAD:** Practica empresarial

**PÁGINAS:** 45 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 2 **FIGURAS:** 13 **ANEXOS:** 0

#### CONTENIDO:

##### INTRODUCCIÓN

- 1. GENERALIDADES
  - 1.1 OBJETIVOS
    - 1.1.1 Objetivo General
    - 1.1.2 Objetivos Específicos.
  - 1.2 JUSTIFICACIÓN
  - 1.3 DELIMITACIÓN
    - 1.3.1 Delimitación Geográfica
    - 1.3.2 Delimitación Temporal
  - 1.4 METODOLOGÍA
  - 1.5 MARCO TEÓRICO
    - 1.5.1 Características de los Indicadores
      - 1.5.1.1 Simplicidad
      - 1.5.1.2 Validez en el Tiempo
      - 1.5.1.3 Adecuación
      - 1.5.1.4 Utilidad

## **RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -**



1.5.1.5 Participación de los Usuarios

5.1.6 Oportunidad

1.5.2 Enfoque Sistemático

1.6 MARCO CONCEPTUAL

## **2. DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES**

### **2.1 ORIGEN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

2.1.1 Los Derivados de un Plan Estratégico

2.1.2 Indicador de Gestión para un Área Derivados del Área Misma

2.1.2.1 Funciones

2.1.2.2 Procesos

2.1.2.3 Estructura

2.1.2.4 Desempeño

2.1.2.5 Clientes

2.1.3 Procedimiento de Cálculo

2.1.3.1 Unidad

2.1.3.2 Periodicidad

2.1.3.3 Sentido

2.1.3.4 Proceso Responsable

2.1.3.5 Tipo de Indicador

2.1.3.6 Observaciones

### **2.2 CONDICIONES BÁSICAS QUE DEBEN REUNIR LOS INDICADORES**

### **2.3 METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS INDICADORES**

### **2.4 ETAPAS PARA DESARROLLO Y ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN**

2.4.1 Contar con Objetivos y Estrategias (Planificación)

2.4.2 Identificar Factores Críticos de Éxito

2.4.3 Establecer Indicadores para cada Factor Crítico de Éxito

2.4.4 Determinar, para cada Indicador, Estado, Umbral y Rango de Gestión

2.4.5 Diseñar la Medición

2.4.6 Determinar y Asignar Recursos

2.4.7 Medir, Aprobar, y Ajustar el Sistema de Indicadores de Gestión

2.4.8 Estandarizar y Formalizar

2.4.9 Mantener y Mejorar Continuamente

## **3. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

## **4. INDICADORES DE GESTIÓN PARA APLICAR EN LA EAB-ESP 2015**

### **4.1 FUENTE**

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



### 4.2 TABLERO

- 4.2.1 Taponamientos en Red
- 4.2.2 Taponamientos en Conexiones
- 4.2.3 Roturas en Red
- 4.2.4 Roturas en Conexiones
- 4.2.5 Rehabilitación Sumidero.
- 4.2.6 Espacio Público
- 4.2.7 Inefectivos
- 4.2.8 Verificados

### 5. CONCLUSIONES

### BIBLIOGRAFÍA

**DESCRIPCIÓN:** El presente trabajo tiene como fin analizar las actividades realizadas en la división de alcantarillado de la zona 3 de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá mediante Indicadores de gestión para tener una de las mayores dificultades y lograr superarlas.

### METODOLOGÍA:

- Realizar la caracterización de cada proceso de apoyo de la EAB
- Establecer los criterios y parámetros necesarios para el diseño de indicadores que permitan identificar el cumplimiento de los resultados esperados por la entidad y la ejecución de sus operaciones.
- Determinar los factores críticos de éxito que deben tenerse en cuenta a nivel estratégico para la medición .Por factor crítico de éxito se entiende una variable o aspecto clave de un proceso cuyo resultado dependen el logro de los objetivo del mismo.
- Analizar y aprobar los indicadores diseñados para los procesos, o solicitar que se efectúen los ajustes necesarios.
- Informar los resultados de los indicadores de gestión al director de acueducto de la zona 3.

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



**PALABRAS CLAVE:** RENDIMIENTO, CONTROL, CAUSA, ENFOQUE SISTEMÁTICO, EFICACIA, EFICIENCIA.

### CONCLUSIONES:

- Al definir los indicadores de Gestión sobre los avisos SAP de las redes y conexiones de alcantarillado de la zona tres de Bogotá, se consolidó una herramienta la cual permitió verificar la concordancia de los procesos de apoyo con los objetivos de la entidad.
- La definición de indicadores de gestión en la entidad requiere considerar la consistencia con los objetivos de la organización.
- Existen características deseables que deben ser consideradas en el diseño de los indicadores. La dimensión de especificidad de los indicadores, resulta fundamental para el aprovechamiento de los resultados (detección de fallas o debilidades en las actividades desarrolladas por la entidad).
- Cualquier metodología que permita implementar un sistema de indicadores de gestión debe tener en cuenta los elementos asociados con un indicador, para permitir una adecuada retroalimentación, y además presentar información clara y complementarse con otras herramientas de gestión que ayuden a analizar causas y a establecer puntos de mejora para sustentar así la decisión a tomar.

### FUENTES:

BIANCHI, Alejandro José. Management Indicators Model to Evaluate Performance of It Organizations. Buenos Aires: Liveware ISSA, 2004.345 p.

BOADA, M. y MORA, A. Aplicación práctica de indicadores de gestión. En: Auditoría Pública. Junio – julio, 1999. No. 17.

BUSSINESS AND ECONOMICS. La Importancia de Los Indicadores de Gestión. Miami: Bank and Finance, 2007. 123 p.

CAMEJO, Joanna. Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos? [en línea]. Bogotá: Gestipolis [citado 13 marzo, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <<http://www.gestipolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>>

CÉSPEDES SÁNCHEZ, Faider Armando. Indicadores de gestión de los procesos de apoyo en el Departamento Administrativo de Seguridad D.A.S [en línea]. Bogotá: Escuela Superior De Administración Pública ESAP [citado 20 marzo,

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



2016□. Disponible en Internet: <URL: [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6602%20-%20indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20procesos%20de%20apoyo%20en%20el%20departamento%20administrativo%20de%20seguridad%20\(pag%2052%20-%20455%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6602%20-%20indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20procesos%20de%20apoyo%20en%20el%20departamento%20administrativo%20de%20seguridad%20(pag%2052%20-%20455%20kb).pdf)>

CRUZ LEZAMA, Osáin. Indicadores de Gestión y Aplicaciones de Herramientas Calidad □en línea□. Bogotá: Monografías.com □citado 20 marzo, 2016. Disponible en Internet: <URL: <http://www.monografias.com/trabajos55/indicadores-gestion/indicadores-gestion2.shtml>>

DOMÍNGUEZ GIRALDO, Gerardo. Indicadores de gestión: tarjetas de resultados de eficiencia, eficacia, efectividad. 2 ed. Medellín: Biblioteca Jurídica Dike, 1999. 141 p.

EARLY WARNING TECHNOLOGY AGRICULTURE MINISTRY. Evaluation Indicator Management System. Beijing: Ministry of Agriculture, 2007. 322 p.

GLOBAL NETWORK CONTENT SERVICES. Indicadores de la Innovación en las Empresas. En: Trade Journals Economy. Marzo – abril, 2010. no. 4.

JARAMILLO, Mauricio. Indicadores de gestión, herramientas para lograr competitividad. Bogotá: 3R, 1998. 147 p.

MCGHEE, Terence J. Abastecimiento de agua y alcantarillado: ingeniería ambiental. México: McGraw-Hill, 1999. 564 p.

METCALF, Eddy. Ingeniería de aguas residuales: redes de alcantarillado y bombeo. Barcelona: McGraw-Hill, 1995. 480 p.

PÉREZ CARMONA, Rafael. Diseño de redes hidráulicas y desagües. Bogotá: Escala, 1981. 433 p.

RÍOS GIRALDO, Ricardo Mauricio. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión: enfoque bajo indicadores de gestión y Balanced Scorecard. 2 ed. Bogotá: ICONTEC, 2010. 226 p.

SILVA MATIZ, David Alejandro. Teoría de indicadores de gestión y su aplicación práctica □en línea□. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada □citado 10 febrero, 2016□. Disponible en Internet: <URL: [http://www.umng.edu.co/documents/10162/745281/V3N2\\_29.pdf](http://www.umng.edu.co/documents/10162/745281/V3N2_29.pdf)>